



Après de nombreuses plaintes des consommateurs sur sa méthode de facturations par estimations, l'entreprise a décidé de revenir à cet ancien système. L'information qui a été rendue publique en début du mois de septembre est de nature à rassurer les consommateurs après de moult critiques.

La note d'information dont voici la teneur en évoque la quintessence : « ***En plus d'avoir rebasculé toutes les agences du pilote sur la relève systématique, un dispositif de prise en charge accélérée des clients concernés est en place. Toutes les factures estimées et réputées erronées suivant cette approche sont actuellement corrigées, soit par anticipation, soit avec la collaboration des clients eux-mêmes qui fournissent, eux-mêmes, leur relève du jour par photo (autorelève)*** ». En collaboration avec l'agence de régulation des télécommunications( ARSEL), il est question de mieux encadrer le secteur « ***afin d'en tirer (les clients avec) le plus grand bénéfice, comme c'est le cas en France, au Gabon, en Afrique du Sud, au Kenya, en Ouganda, au Sénégal et dans beaucoup d'autres pays avancés...*** », aussi : « ***Eneo a opté pour cette seconde approche en attendant que tout le parc de comptage ait été converti en compteurs intelligents prépayés ou post payés. C'est davantage l'une des options de modernisation du service et une réponse aux problèmes que pose cette activité, au rang desquels : le besoin croissant de releveurs lié à la croissance du nombre de clients (+100 milles par an), la non relève de certains compteurs du fait de l'accès difficile, et aussi un certain inconfort***

*exprimé par les clients face aux visites de plusieurs équipes d'Eneo chez eux, entre autres problèmes ».*

---